



Comité de Apelaciones del
Sistema Financiero

**INFORME EJECUTIVO
SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021
IV TRIMESTRE**

INDICE

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	OBJETIVO	3
III.	ANÁLISIS REALIZADO PARA DETERMINAR EL CUMPLIMIENTO POA 2021	3
	3.1 CÁLCULO DEL CUMPLIMIENTO POA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021	4
	3.2 CÁLCULO DEL CUMPLIMIENTO POA ANUAL	4
IV.	GRÁFICAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO POA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021	5
V.	CONCLUSIÓN	7
	ANEXO A	8

I. INTRODUCCIÓN

El presente informe compila el seguimiento al cumplimiento de las actividades contenidas en el Plan Anual Operativo (POA) para el año 2021, del Comité de Apelaciones del Sistema Financiero (CASF), teniendo como fecha de referencia el período que comprende del 01 de enero al 31 de diciembre del 2021, el cual ha sido elaborado con los insumos brindado por cada uno de los responsables de documentar los cumplimientos, de conformidad a lo contenido en el Manual sobre la Metodología para el Seguimiento al Cumplimiento del POA aprobado por este Comité.

Sobre la base de lo anterior, en este informe se presentan los resultados del seguimiento al POA que el CASF ha obtenido durante el año 2021.

II. OBJETIVO

Comunicar los resultados obtenidos del seguimiento al cumplimiento del Plan Operativo Anual del CASF correspondiente al período que finalizó el 31 de diciembre de 2021.

III. ANALISIS REALIZADO PARA DETERMINAR EL CUMPLIMIENTO POA 2021

Como se ha indicado en los informes trimestrales de seguimiento anteriores, es necesario mencionar que los productos entregables o medios de verificación totales a ejecutar durante el año correspondían a 94, los cuales servirían de evidencia para el cumplimiento de las 30 actividades que conforman el POA y que deben ser realizadas cada mes, según el siguiente detalle:



3.1 CÁLCULO DEL CUMPLIMIENTO POA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

A partir de lo anterior y conforme a lo que indica el Manual de seguimiento al cumplimiento POA, se define la forma de determinar el cálculo del porcentaje de cumplimiento de todas las actividades de la siguiente forma:

$$\text{Cumplimiento POA Trimestral} = \frac{\text{Total de entregables ejecutados del trimestre}}{\text{Total de entregables por ejecutar durante el trimestre}} \times 100$$

Por tanto, a continuación, se presenta el porcentaje determinado de cumplimiento del cuarto trimestre del 2021, sobre la base de las actividades a cumplir en el período:

$$\text{Cumplimiento POA al 31 de diciembre de 2021} = \frac{\text{Total de entregables ejecutados del cuarto trimestre}}{\text{Total de entregables por ejecutar durante el trimestre}} \times 100$$

$$\text{Cumplimiento POA al 31 de diciembre de 2021} = \frac{22}{23} \times 100$$

Cumplimiento del cuarto trimestre 2021 = 95.65 %

El porcentaje anterior se ha determinado tomando en cuenta el cumplimiento exclusivamente del cuarto trimestre, el cual se considera satisfactorio, debido que sobrepasa el 95%, y esto debido a que solo 1 tarea no fue entregada en el mes de diciembre, en virtud de depender del cierre completo en el mes de enero 2022, de los procesos de compra al interior de la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), de quien dependemos para la realización de nuestras adquisiciones de bienes y servicios, así como, en el sistema COMPRASAL, que es el sistema electrónico de compras públicas al que estamos adheridos.

Para mayor ilustración se presenta el siguiente cuadro que refleja los cumplimientos del IV trimestre por perspectiva y de manera general:

Perspectivas	Actividades		Cumplimiento
	Programadas	Ejecutadas	
Perspectiva 1. "Usuarios"	6	6	100.00%
Perspectiva 2. "Procesos"	11	10	90.91%
Perspectiva 3. "Aprendizaje"	3	3	100.00%
Perspectiva 4. "Finanzas"	3	3	100.00%
Total POA 4to. Trimestre	23	22	95.65%

3.2 CÁLCULO DEL CUMPLIMIENTO POA ANUAL

$$\text{Cumplimiento POA año 2021} = \frac{\text{Total de entregables ejecutados al 31 de diciembre 2021}}{\text{Total de entregables por ejecutar en el año}} \times 100$$

$$\text{Cumplimiento del año 2021} = \frac{85}{94} \times 100$$

Cumplimiento del año 2021 = 90.43 %

Para mayor ilustración se presenta el siguiente cuadro que refleja los cumplimientos obtenidos en el año 2021, por perspectiva y de manera general:

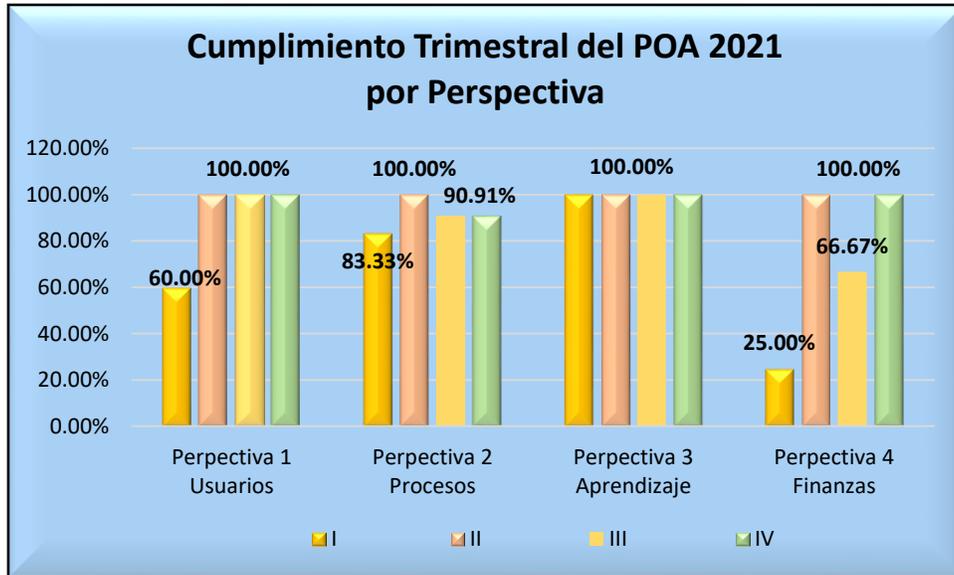
Perspectivas	Actividades		Cumplimiento
	Programadas	Ejecutadas	
Perspectiva 1. "Usuarios"	22	20	90.91%
Perspectiva 2. "Procesos"	41	38	92.68%
Perspectiva 3. "Aprendizaje"	15	15	100.00%
Perspectiva 4. "Finanzas"	16	12	75.00%
Total POA 2021	94	85	90.43%

Como puede observarse, el porcentaje anterior corresponde al cumplimiento del POA obtenido en todo el año 2021, el cual asciende a 90.43%, lo cual es satisfactorio, en virtud de que la brecha existente para el cumplimiento total es menor del 10%, porcentaje que este Comité considera que corresponde al esfuerzo realizado en la ejecución de las actividades programadas en el POA, teniendo en cuenta las situaciones que se presentaron, muchas de ellas externas, que hicieron que las actividades no se cumplieran totalmente en los plazos previstos, siendo que 94 actividades a cumplir en el año, se cumplieron 85 de ellas, por los motivos ya detallados en los informes de seguimiento de los trimestres anteriores y para el caso de este último trimestre por lo expresado en el punto 3.1 anterior.

No obstante, el resultado obtenido en la ejecución y cumplimiento del POA 2021, denota el compromiso y el esmero que tanto los miembros como los colaboradores de este órgano colegiado han demostrado a lo largo de 2021 para lograr un alto cumplimiento en dicho Plan, sino de la consecución de los objetivos estratégicos definidos para la presente gestión 2019-2024.

IV. GRÁFICAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO POA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

Las gráficas que se muestran a continuación dan un reflejo visual del cumplimiento del POA 2021 al 31 de diciembre de 2021. La primera gráfica representa el cumplimiento obtenido por perspectiva (usuarios, procesos, aprendizaje y finanzas), la segunda representa el cumplimiento por cada trimestre, y la última, corresponde al promedio general de cumplimiento que hemos alcanzado en el año 2021:



En la grafica anterior puede obsdervarse que la perspectiva relacionada con el levantamiento de informes relativas a la ejecución del plan de capacitaciones y crecimiento de las habilidades y conocimientos de los miembros y equipo de colaboradores del CASF es la perspectiva “Aprendizaje”, en la cual se han recibido los informes requeridos en el plazo programado, esto destaca particularmente porque las evidencias relacionadas con estas perspectivas no estan ligadas a agentes externos, sino a una elaboración mensual de informes y actividades vinculantes al interior del Comité.



La gráfica precedente refleja el cumplimiento que se ha alcanzado en cada trimestre del año 2021, el cual a pesar de haber tenido en el III trimestre una leve disminución respecto al II trimestre, la tendencia desde el inicio es a la alza, es decir, al máximo cumplimiento posible dentro de cada uno de los períodos sujetos al análisis.



Esta última gráfica muestra el cumplimiento anual al Plan Operativo del año 2021, el cual respecto a lo programado que se esperaba fuera el 100%, se alcanzó un porcentaje de consecución del 90.43%, lo que se considera satisfactorio y que deriva, como ya se mencionó de la ejecución de 85 tareas en el plazo establecido, de las 94 actividades requeridas en el año.

V. CONCLUSIÓN

Al 31 de diciembre de 2021, el Plan Operativo Anual del Comité de Apelaciones del Sistema Financiero refleja un cumplimiento general del 90.43%, lo cual se considera satisfactorio, tomando en cuenta que el año 2021 ha sido más estable después de la situación provocada por la pandemia del Covid 19, lo que ha permitido que los procesos de compra y la ejecución presupuestaria en general se realice de acuerdo a lo programado, no obstante, algunas situaciones que se han presentado que pudieron afectar el desarrollo de actividades no atendidas de acuerdo con lo programado, pero en general este órgano colegiado se siente satisfecho del resultado obtenido y asume el compromiso de la ejecución de actividades que se tenga a bien planificar en el año 2022.

ANEXO A (1/6)

PERSPECTIVA 1 “USUARIOS”

LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN													EJECUCIÓN												
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1.1 Contribuir al análisis y presentación de casos de apelación, en el pleno ejercicio de su derecho, por parte de las entidades financieras interesadas.	1.1.1 Emitir y divulgar por lo menos 2 criterios resolutivos aplicados en los casos de apelación de su competencia.	1.1.1.1 Elaborar informes del análisis jurídico - técnico de casos de apelación recibidos.	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	4	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	4
		1.1.1.2 Analizar jurisprudencia interna y de los tribunales contenciosos administrativo y constitucional.	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	4	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	4
		1.1.1.3 Actualizar la normativa aplicable a casos bajo la competencia del CASF.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		1.1.1.4 Divulgar criterios resolutivos.	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2

ANEXO A (2/6)

PERSPECTIVA 2 “PROCESOS”

LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN												EJECUCIÓN														
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	
2.1 Documentar el proceso de emisión de resoluciones y mantener los registros de dicho proceso de atención de casos de apelación.	2.1.1 Elaborar, aprobar e implementar el proceso de emisión de resolución, con sus respectivos registros de control.	2.1.1.1 Contruir y documentar el flujograma sobre proceso de emisión y custodia de resoluciones de los casos de apelaciones tramitados.	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
		2.1.1.2 Aprobar el flujograma del proceso de emisión y custodia de resoluciones de los casos de apelación tramitados.	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	
		2.1.1.3 Remitir el flujograma del proceso de emisión y custodia de resoluciones de los casos de apelación a la OIR de la SSF, para su divulgación.	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	
2.2 Desarrollo de plan estratégico de tecnología	2.2.1 Elaborar, aprobar e implementar el plan estratégico de tecnología.	2.2.1.1 Diseñar el Plan Estratégico de Tecnología Informática del CASF.	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
		2.2.1.2 Aprobar el Plan Estratégico de Tecnología Informática del CASF.	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	
		2.2.1.3 Implementar Fase 1 del Plan Estratégico de Tecnología Informática del CASF.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25%	50%	25%	100%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25%	50%	25%	100%	

ANEXO A (3/6)

PERSPECTIVA 2 “PROCESOS”

LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN													EJECUCIÓN												
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2.3 Elaboración de documentos normativos internos, manuales de Funciones y perfiles de puestos, manual de procesos entre otros, que sustenten el trabajo del CASF.	2.3.1 Diseñar, aprobar e implementar los documentos normativos internos, manuales de funciones y perfiles de puestos, manuales de procesos, entre otros documentos.	2.3.1.1 Identificar y aprobar las actualizaciones del manual del proceso de compras de bienes y servicios.	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
		2.3.1.2 Identificar y aprobar las actualizaciones al Manual de Descripción de Perfiles y Puestos.	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	3	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	3
		2.3.1.3 Identificar y aprobar las actualizaciones del Manual de Evaluación de Desempeño.	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
		2.3.1.4 Identificar y aprobar las actualizaciones del Protocolo de medidas Sanitarias ante el covid19 del CASF.	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	4	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	4
		2.3.1.5 Identificar necesidades para la elaboración de otros documentos de gestión operativa interna.	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	4	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	4

ANEXO A (4/6)

PERSPECTIVA 2 “PROCESOS”

LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN												EJECUCIÓN													
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2.4 Velar por el cumplimiento de plazos establecidos en las gestiones operacionales.	2.4.1 Diseñar, aprobar e implementar mejoras en los tiempos de respuesta de los procesos operacionales.	2.4.1.1 Ejecutar el Plan Anual de Adquisición y Contrataciones 2021 (PAAC)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	11
		2.4.1.2 Elaborar y remitir al Oficial de Acceso a la Información Pública de la SSF, las declaraciones de información ofidiosa, publica, reservada y confidencial generada por el CASF.	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	4	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	4
		2.4.1.3 Elaborar plantillas de terminos de referencia y especificaciones técnicas, para acortar los tiempos de elaboración y revisión en los procesos de compras.	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1

ANEXO A (5/6)

PERSPECTIVA 3 “APRENDIZAJE”

LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN													EJECUCIÓN												
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
3.1 Incrementar la imagen institucional a través distintos canales de comunicación, para proyectar el trabajo del CASF.	3.1.1 Realizar capacitaciones sobre nuevos productos y servicios financieros; así como de temas que fortalezcan las competencias necesarias para atender los casos de apelación y los temas operativos internos.	3.1.1.1 Implementar el Plan de capacitaciones 2021.	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	6	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	6
		3.1.1.2 Elaborar el Plan de capacitaciones 2022.	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
		3.1.1.3 Aprobar el Plan de capacitaciones 2022.	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	3.1.2 Promover y desarrollar una cultura institucional basada en el marco filosófico CASF.	3.1.2.1 Realizar las evaluaciones de desempeño del personal CASF.	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
		3.1.2.2 Remitir resultados de las evaluaciones de desempeño del personal CASF a la SSF.	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
		3.1.2.3 Realizar actividades que promuevan un clima organizacional adecuado.	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	4	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	4

ANEXO A (6/6)

PERSPECTIVA 4 “FINANZAS”

LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN													EJECUCIÓN												
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
4.1 Optimizar la gestión financiera y el uso del presupuesto aprobado.	4.1.1 Ejecutar el presupuesto asignado de forma eficiente, transparente y con la debida austeridad.	4.1.1.1 Gestionar con la Dirección de Administración de la SSF, la remisión oportuna del Informe de Auditoría sobre la ejecución presupuestaria del CASF.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
		4.1.1.2 Revisar y brindar visto bueno del informe de auditoría especial emitido por la Unidad de Auditoría interna de la SSF, sobre la ejecución presupuestaria del CASF.	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	4	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	4
		4.1.1.3 Aprobar el informe trimestral sobre la ejecución presupuestaria del CASF.	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	4	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	4
		4.1.1.4 Remitir los informes de ejecución presupuestaria al Consejo de Ministros.	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	4	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	4
		4.1.1.5 Elaborar el presupuesto de funcionamiento 2022	0	0	0	0	0	0	50%	50%	0	0	0	0	100%	0	0	0	0	0	0	50%	25%	25%	0	0	0	100%
		4.1.1.6 Aprobar y remitir el presupuesto de funcionamiento 2022 para visto bueno del Ministerio de Hacienda	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1